

## クレーム対応で絶対に押さえておきたいこと

結エデュケーション株式会社 代表取締役 高嶋 謙行

「クレーム対応は好きですか？」

この質問に迷わず「はい」と回答する声はあまり聞くことがありません。

私はコミュニケーション系、ヒューマンスキル系の研修をメインに全国の行政団体・民間企業で年間150日間に上限に登壇しています。その中でもここ数年クレームやハードクレームのテーマに準ずる研修が増え続けていることを実感しております。

日々の接遇を通じて様々な問い合わせや内容に対応をしています。皆さんは対応の中でのような場面を体験していますか？

- ① 「ありがとう」と言ってくれる満足に繋がる対応
- ② 「当たり前」と特段感謝もクレームもなく用件が終了する対応
- ③ 職員側の不手際やミスによって生ずるクレーム
- ④ 一般的なクレーム(住民の勘違いやルール上受け入れられない用件)
- ⑤ ハードクレームに代表される不当な要求

①や②が多いかもしれないですね。しかし、③④をゼロにすることは難しく、⑤や限りなく⑤に近い④も多くなっているとの話を職員の皆様からお聞きします。最近ではコロナが5類に移行してマスクやアクリル板の考え方が原因のクレームや、職員の訪問業務に対するクレーム。自治体間での対応や判断の差に対するクレーム(〇〇市ではできるのに何でウチではできないの?)等も増加しているようです。

クレーム対応のスタートは「まず聞くこと」であることは誰しもが知っていることです。しかし、「効果的に聴くこと」が多くに対応の中で実践ができていますでしょうか？「聞きすぎてしまうと、その人の要求や願いを聞き入れることになってしまうのが怖い」と言う方や、「またこの内容か」「そんなこと無理に決まっているでしょ」という気持ちや固定観念が邪魔をして聞けない方が実は多いのが現実です。その結果、早々に拒否や受け入れられない説明をする「次の対応ステップ」に進んでしまいます。

この「聞けない」気持ちを払拭するためには聴く力そのものを高めることも勿論ですが、対応で絶対に押さえておきたいことは全体のステップ(流れ)を理解することです。

全体が見えることにより、「聞くステップ」が前後の流れにどのような心理的影響を与えているのか？そして、その後の対応を正確かつ迅速に進めるためにはどのような情報を「聴くこと」が必要なのか、「意味」を理解することができます。

クレームの発生要因として言われている言葉に「クレームの三種の神器」が存在しています。それは何か！？ぜひ、研修でお伝えいたします。ご参加を心よりお待ちしております。

私が担当するクレーム研修では、対応のステップとそのポイントを具体的かつ詳細に解説をし、演習を交えて実践的なスキルとして体得することを目的として運営をしています。皆さん

が培ってきた経験やスキルを体系的に整理する場としても活用ができます。

ぜひ佐賀県内の様々な市町の職員の方々と情報交換をしながら、充実した研修に参加しませんか？皆様とお会いできることを心から楽しみにしております。

翌日のハードクレーム研修とセットで受講いただくと、クレームとハードクレームの関連性や繋がりが理解でき非常に好評をいただいております！

---

結エデュケーション株式会社 代表取締役

研修講師25年目。全国の官公庁・一部上場企業で社会人への研修と大学での就職支援講座を担当。新入社員から幹部・管理職まで、ヒューマンスキルやコミュニケーションに関わるテーマを展開。「知識注入」のみの研修ではなく、「楽しさ！学び！気づき！」をモットーとし、職場で役立つ実践的なカリキュラムを運営することをポリシーとしている。

